

# ΧΑΡΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

σύμφωνα με το Άρθρο 18 του Νόμου 2668/1998 (ΦΕΚ Α' 282/18.12.1998)

## 1. Στοιχεία σχετικά με την UPS OF GREECE INC

Η εταιρεία UPS OF GREECE, INC εγγράφηκε στο μητρώο της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων το 1999 και είναι εταιρεία που έχει συσταθεί νόμιμα και απασχολεί 135 άτομα στην Ελλάδα. Παρέχει υπηρεσίες για την ταχεία παράδοση εγγράφων και δεμάτων σε άλλες χώρες (Εξαγωγή) και υπηρεσίες παράδοσης εγγράφων και δεμάτων από άλλες χώρες (Εισαγωγή).

Σημειώνεται ότι οι πλήρεις Όροι & Προϋποθέσεις της UPS OF GREECE, INC περιέχονται στο **Παράρτημα Α** και υπερισχύουν σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμβατότητας με τον παρόντα Χάρτη.

## 2. Περιγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ποιότητάς τους

| Υπηρεσία   | Περιγραφή  | Χαρακτηριστικά   | Εισαγωγές   |
|--|--|--|---|
| <b>UPS Express Plus™</b><br>για παράδοση την επόμενη ημέρα εντός της Ευρώπης και προς τη Βόρεια Αμερική τη δεύτερη ημέρα στην αρχή της εργάσιμης ημέρας για εξαιρετικά επείγουσα αποστολές.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Πριν τις 9.00 π.μ. στα μεγαλύτερα επιχειρηματικά κέντρα της Ευρώπης.</li> <li>• 60% όλων των επιχειρήσεων στις Η.Π.Α. και στις μεγαλύτερες πόλεις του Καναδά μέχρι τις 8.00/8.30 π.μ. τη δεύτερη εργάσιμη ημέρα.</li> <li>• 70% όλων των επιχειρήσεων στις Η.Π.Α. και στις μεγαλύτερες πόλεις του Καναδά μέχρι τις 9.00 π.μ. τη δεύτερη εργάσιμη ημέρα.</li> <li>• Στις περισσότερες πόλεις της Ασίας μέχρι τις 9.00 π.μ. τη δεύτερη εργάσιμη ημέρα.</li> </ul>   | Εγγύηση επιστροφής χρημάτων*   |   |
| <b>UPS Express™</b><br>για παράδοση το πρωί της επόμενης εργάσιμης ημέρας σε όλη την ΕΕ και ταχεία παράδοση σε όλο τον κόσμο.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μέχρι τις 10.30 το πρωί ή το αργότερο μέχρι τις 12.00 το μεσημέρι για το 70 % όλων των επιχειρηματικών κέντρων στην ΕΕ, την Ελβετία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία.</li> <li>• Μέχρι τις 10.30 το πρωί της δεύτερης εργάσιμης ημέρας σε πάνω από το 75% όλων των επιχειρήσεων στις Η.Π.Α. και στις μεγαλύτερες πόλεις του Καναδά.</li> <li>• Πριν τις 12.00 το μεσημέρι τη δεύτερη εργάσιμη ημέρα στο 90 % όλων των επιχειρήσεων στις Η.Π.Α. και στις μεγαλύτερες πόλεις του Καναδά.</li> <li>• Οποιοδήποτε αλλού στις Η.Π.Α. κατά τη διάρκεια της δεύτερης εργάσιμης ημέρας.</li> <li>• Σε επλεγμένες περιοχές της Ασίας από τις 10.30 π.μ. έως τις 12.00 το μεσημέρι το αργότερο, μέσα σε 2 ή 3 εργάσιμες ημέρες.</li> </ul> | Εγγύηση επιστροφής χρημάτων*   | Διαθεσίμια για εισαγωγές σε πολλές ελληνικές πόλεις πριν τις 12.00, από τις χώρες της ΕΕ. Από χώρες εκτός της ΕΕ, η παράδοση πραγματοποιείται συχνά μέσα σε 1 ή 2 ημέρες.   |
| <b>UPS Express Saver™</b><br>για παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα σε όλη την Ευρώπη και γρήγορη, οικονομική παράδοση στη Βόρεια Αμερική, την Ασία και την Αφρική  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα σχεδόν σε όλα τα επιχειρηματικά κέντρα της ΕΕ, την Ελβετία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία.</li> <li>• Περισσότερο από το 85% όλων των επιχειρήσεων στις Η.Π.Α. και στις μεγαλύτερες πόλεις του Καναδά, πριν το τέλος της δεύτερης εργάσιμης ημέρας.</li> <li>• Σε όλη την Ασία πριν το τέλος της ημέρας μέσα σε 2 ή 3 εργάσιμες ημέρες.</li> </ul>   | Μία οικονομική εναλλακτική λύση στη UPS Express που παρέχει παράδοση με εγγύηση επιστροφής χρημάτων. Αυτή είναι μία υπηρεσία διαθεσίμια σε πάνω από 200 χώρες και γεωγραφικές περιοχές σε όλο τον κόσμο. Συχνά γίνεται αναφορά στη UPS Express Saver ως UPS Saver. | Διαθεσίμια για εισαγωγές σχεδόν σε όλες τις περιοχές στην Ελλάδα την επόμενη εργάσιμη ημέρα από όλες τις γεωγραφικές περιοχές της Ευρώπης (εντός και εκτός της ΕΕ) – συμπεριλαμβάνονται Αλβανία, Βοσνία, Ισπανία, Κροατία, Λευκορωσία, Μαλδαβία, Ουκρανία, Πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της FYROM, Ρωσία, Σερβία & Μαυροβούνιο και Τουρκία. Γρήγορη και οικονομική παράδοση από όλο τον κόσμο. |
| <b>UPS Standard™</b><br>για προγραμματισμένη παράδοση σε όλη την Ευρώπη.<br><b>Εξασφαλισμένη παράδοση σε όλη την Ευρώπη μέσα σε 1 έως 5 εργάσιμες ημέρες.</b><br>Για να ανατρέξετε εύκολα στους χρόνους μεταφοράς για την υπηρεσία UPS Standard, επισκεφθείτε το «Calculate Time and Cost» («Υπολογισμός Χρόνου και Κόστους») στην ηλεκτρονική διεύθυνση της UPS στην Ελλάδα στο <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a> .<br>• Ισορροπία ταχύτητας και οικονομίας.<br>Η υπηρεσία UPS Standard μεταξύ δύο κρατών μελών της ΕΕ περιορίζεται σε αγαθά ελεύθερης κυκλοφορίας στην ΕΕ.<br>Για αποστολές σε χώρες εκτός της Ε.Ε. η υπηρεσία UPS Standard περιλαμβάνει τον εκτελωνισμό, όταν απαιτείται.<br>Διαθεσίμια για παραλαβή εισαγωγών από την Ευρώπη, όταν το χαμηλό κόστος και ο προγραμματισμός παίζουν σημαντικό ρόλο. |  |  |   |
| <b>UPS Expedited™</b><br>για προγραμματισμένη παράδοση εκτός Ευρώπης.  | Εξασφαλισμένη παράδοση προς και από τις μεγαλύτερες εμπορικές πόλεις εκτός Ευρώπης.<br>Για να ανατρέξετε εύκολα στους χρόνους μεταφοράς για την υπηρεσία UPS Expedited, επισκεφθείτε το «Calculate Time and Cost» («Υπολογισμός Χρόνου και Κόστους») στην ηλεκτρονική διεύθυνση της UPS στην Ελλάδα στο <a href="http://www.ups.com">www.ups.com</a> .   |  | Διαθεσίμια για παραλαβή εισαγωγών από τις μεγαλύτερες εμπορικές πόλεις σε όλο τον κόσμο εκτός Ευρώπης, όταν χρειάζεστε χαμηλό κόστος και αξιοπιστία αποστολής.  |

Σημειώνουμε ότι η UPS OF GREECE, INC διατηρεί το δικαίωμα να προσθέτει ή να αφαιρεί υπηρεσίες κατά τη διακριτική της ευχέρεια.

## 3. Χρεώσεις που επιβάλλονται για παρεχόμενες υπηρεσίες

Το κόστος μιας αποστολής ή το κόστος μιας παράδοσης ρυθμίζεται από την UPS OF GREECE, INC ανάλογα με τον είδος της υπηρεσίας, τη ζώνη προορισμού, το βάρος και οποιαδήποτε άλλες πρόσθετες χρεώσεις. Για περισσότερες λεπτομέρειες, παρακαλούμε δείτε τον Οδηγό Υπηρεσιών και Τιμών που επισυνάπτεται ως **Παράρτημα Β**. Ειδικότερα, παρακαλούμε δείτε τις σελίδες 6-8 για τις εφαρμοστέες ζώνες και όσον αφορά την αποστολή δεμάτων, τη σελίδα 10 για τις εφαρμοστέες χρεώσεις για την υπηρεσία UPS Express Plus, σελίδα 11 για την UPS Express, σελίδα 12 για την UPS Express Saver, σελίδα 13 για την UPS Standard και τη σελίδα 14 για την UPS Expedited ενώ για την παραλαβή δεμάτων τη σελίδα 16 για τις εφαρμοστέες χρεώσεις για την υπηρεσία UPS Express, σελίδα 18 για την UPS Express Saver, σελίδα 20 για την UPS Standard και τη σελίδα 21 για την UPS Expedited. Για πρόσθετες υπηρεσίες και πληρωτέες χρεώσεις, παρακαλούμε δείτε τις σελίδες 22-32.

Οι τιμές που δημοσιεύονται στον Οδηγό Υπηρεσιών και Τιμών ισχύουν από 1ης Ιανουαρίου 2007 μέχρι να δημοσιευθεί ένας νέος Οδηγός Υπηρεσιών και Τιμών, πράγμα που, γενικά, θα ήταν πιθανόν να συμβαίνει σε ετήσια βάση. Η UPS OF GREECE, INC διατηρεί το δικαίωμα, κατά την κρίση της, να αλλάξει τιμές ή/και επιβαρύνσεις.

## 4. Επιτροπή για την επίλυση διαφορών (με τη συμμετοχή του εκπροσώπου του χρήστη και το δικαίωμα του ενδιαφερόμενου χρήστη να παρίσταται)

Εάν υπάρχει διαφορά μεταξύ ενός καταναλωτή και της UPS OF GREECE, INC που δεν μπορεί να επιλυθεί με οποιοδήποτε άλλο τρόπο, μετά από αίτηση του καταναλωτή θα συγκληθεί Επιτροπή για την Επίλυση Διαφορών. Η Επιτροπή αποτελείται από τους εξής:

- Τον Διευθυντή Πωλήσεων της UPS OF GREECE, INC, που μπορεί να αντικατασταθεί από άλλον υπάλληλο, εξουσιοδοτημένο από αυτόν εάν το πρόβλημα έχει ανακύψει σε άλλο μέρος εκτός από την Αθήνα.
- Τον υπάλληλο της UPS OF GREECE, INC που είναι υπεύθυνος για τη σχετική διαφορά.
- Εκπρόσωπο της Ένωσης Καταναλωτών.

Η Επιτροπή θα συγκληθεί εντός τεσσάρων (4) εβδομάδων μετά την αίτηση του καταναλωτή και η ακριβής ημερομηνία και ο τόπος συνεδρίασής της θα συμφωνηθεί μεταξύ των μερών.

Η Επιτροπή εκτιμά όλα τα στοιχεία της διαφοράς και κάνει μία σύσταση στα μέρη, η οποία θα πρέπει να λυθεί το ζήτημα. Εάν ο καταναλωτής και η UPS OF GREECE, INC αποδεχθούν τη σύσταση, θα είναι δεσμευτική.

Τα μέρη θα λαμβάνουν πρακτικά της Επιτροπής για το αρχείο τους.

## 5. Στοιχεία ταχυδρομικών ειδών που δεν γίνονται δεκτά για παραλαβή – Απαγορεύσεις

Η UPS OF GREECE, INC δεν προσφέρει μεταφορά δεμάτων τα οποία δεν συμφώνουν με τους περιορισμούς των παραγράφων (i) έως (iv) παρακάτω:

- Τα δέματα δεν πρέπει να ζυγίζουν περισσότερο από 70 χιλιόγραμμα ή να υπερβαίνουν τα 270 εκατοστά σε μήκος ή συνολικά τα 330 εκατοστά συνολικά σε μήκος και περίμετρο σε συνδυασμό.
- Η αξία κάθε δέματος δεν μπορεί να υπερβαίνει το ισοπίσο σε Ευρώ των USD 50.000. Επιπροσθέτως, η αξία κάθε κομμάτιου ή ωρολογίου, πλην από ψεύτικα κομμάτια (faux bijoux) ή ψεύτικα ωρολόγια, σε ένα δέμα δεν θα υπερβαίνει το ισοπίσο σε Ευρώ των USD 500.
- Τα δέματα δεν πρέπει να περιέχουν απαγορευμένα είδη συμπεριλαμβανομένων ειδών ασυνήθιστης αξίας (όπως π.χ. έργων τέχνης, αντικών, πολύτιμων λίθων, γραμματοσήμων, μοναδικών ειδών, χρυσού ή αργύρου), χρήματα ή διαπραγματεύσιμους τίτλους (όπως π.χ. επιταγές, συναλλαγματικές, ομολογίες, βιβλιάρια καταθέσεων, προπληρωμένες πιστωτικές κάρτες, πιστοποιητικά μετοχών ή άλλα χρεώγραφα), πυροβόλα όπλα και επικίνδυνα αγαθά.
- Τα δέματα δεν πρέπει να περιλαμβάνουν αντικείμενα τα οποία μπορεί να διακινδυνεύουν τη ζωή ανθρώπων ή ζώων ή οποιοδήποτε μεταφορικό μέσο ή τα οποία άλλως μπορούν να φθείρουν ή βλάψουν άλλα αγαθά τα οποία μεταφέρονται από την UPS OF GREECE, INC ή αντικείμενα, ή μεταφορά, εξαγωγή ή εισαγωγή των οποίων, απαγορεύεται από το εφαρμοστέο δίκαιο.

Για κατάλογο επιπλέον δεμάτων ή μεταφορά των οποίων απαγορεύεται, δείτε τις σελίδες 42 και 43 του Οδηγού Τιμών στο **Παράρτημα Β**.

Ο αποστολέας θα είναι υπεύθυνος για την ακρίβεια και πληρότητα των στοιχείων που εισάγονται στη φορτωτική, καθώς και για τη μέριμνα ότι όλα τα δέματα έχουν επαρκή στοιχεία επικοινωνίας με τον αποστολέα και τον παραλήπτη του δέματος και ότι είναι με τέτοιο τρόπο συσκευασμένα και φέρουν ενδείξεις και ετικέτες, τα δε περιεχόμενά τους περιγράφονται, κατατάσσονται και συνοδεύονται από εκείνα τα έγγραφα τα οποία (σε κάθε περίπτωση) είναι απαραίτητα ούτως ώστε να καθιστούν τα αγαθά αυτά κατάλληλα για ασφαλή μεταφορά και για τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Οδηγού Υπηρεσιών και Τιμών και με το εφαρμοστέο δίκαιο. Εκτός εάν ένα διαφορετικό επίπεδο υπηρεσίας έχει καθαρά επιλεχθεί στη φορτωτική ή σε άλλο εφαρμοστέο φορτωτικό έγγραφο της UPS OF GREECE, INC, οι αποστολές θα εκτελούνται με την υπηρεσία Express (όπου είναι διαθέσιμη για τον επιλεγμένο προορισμό) και όλα τα εφαρμοστέα τέλη θα υπολογίζονται αντίστοιχα.

Ο αποστολέας δηλώνει ότι όλα τα δέματα που εμφανίζονται για μεταφορά έχουν προετοιμαστεί σε ασφαλή χώρα, από αυτόν (στην περίπτωση ενός μεμονωμένου αποστολέα) ή από αξιόπιστο προσωπικό που απασχολείται από αυτόν, και έχουν προστατευτεί από μη εξουσιοδοτημένη παρέμβαση κατά την προετοιμασία, αποθήκευση και μεταφορά τους στην UPS OF GREECE, INC.

Φθαρτά και ευαπθή στη θερμοκρασία αγαθά θα μεταφέρονται υπό τον όρο ότι ο αποστολέας αποδέχεται ότι αυτό γίνεται με δική του ευθύνη. Η UPS OF GREECE, INC δεν παρέχει ειδική μεταχείριση για αυτά τα δέματα.

#### 6. Διαδικασία αντιμετώπισης μη παραδοθέντων ταχυδρομικών ειδών

Εάν η UPS OF GREECE, INC αντιληφθεί ότι οποιαδήποτε δέματα δεν πληρούν οποιοδήποτε από τους περιορισμούς ή τις προϋποθέσεις που περιγράφονται στο Τμήμα 5 ανωτέρω του παρόντος Χάρτη και εάν οποιοδήποτε ποσό COD (Εισπράξη με την Παράδοση) που αναγράφεται σε μία φορτωτική COD, υπερβαίνει τα όρια τα οποία περιγράφονται στην παράγραφο 8 των Όρων και Προϋποθέσεων του **Παραρτήματος Α**, η UPS OF GREECE, INC δύναται να αρνηθεί να μεταφέρει το σχετικό δέμα (ή κάθε άλλη αποστολή της οποίας αυτό είναι μέρος) και εάν η μεταφορά είναι σε εξέλιξη, η UPS OF GREECE, INC δύναται να αναστείλει τη μεταφορά και να κρατήσει το δέμα ή την αποστολή σε διαταγή του αποστολέα.

Η UPS OF GREECE, INC μπορεί να αναστείλει τη μεταφορά εάν δεν μπορεί να επιτύχει παράδοση στην τρίτη απόπειρα, αν ο παραλήπτης αρνείται να αποδεχθεί παράδοση, αν δεν είναι σε θέση να επιτύχει παράδοση λόγω λανθασμένης διεύθυνσης (έχοντας εξαντλήσει όλα τα εύλογα μέσα για να εξερετήσει τη σωστή διεύθυνση) ή επειδή η σωστή διεύθυνση ανακαλύπτεται ότι είναι σε άλλη χώρα από αυτή που καταγράφεται στο δέμα ή τη φορτωτική ή αν δεν μπορεί να εισπράξει οφειλόμενα ποσά από τον παραλήπτη κατά την παράδοση.

Όπου η UPS OF GREECE, INC δικαιούται να αναστείλει τη μεταφορά του δέματος ή της αποστολής, δικαιούται επίσης να το επιστρέψει στον αποστολέα κατά την δική της διακριτική ευχέρεια.

Ο αποστολέας θα είναι υπεύθυνος για τα εύλογα έξοδα και δαπάνες της UPS OF GREECE, INC (περιλαμβανομένης της αποθήκευσης), για τέτοιες ζημιές, φθορές και τελωνειακούς δασμούς που δύναται να υποστεί η UPS OF GREECE, INC καθώς και για κάθε αξίωση κατά της UPS OF GREECE, INC λόγω του ότι ένα δέμα δεν πληροί οποιονδήποτε από τους περιορισμούς, προϋποθέσεις ή παραστάσεις στην πρώτη παράγραφο αυτού του τμήματος ή λόγω οποιασδήποτε άρνησης ή αναστολής της μεταφοράς ή επιστροφής του δέματος ή αποστολής από την UPS OF GREECE, INC κατά την παράγραφο 3.6 των Όρων και Προϋποθέσεων. Σε περίπτωση επιστροφής ενός δέματος ή αποστολής, ο αποστολέας θα είναι επίσης υπεύθυνος για την πληρωμή των μεταφορικών τελών για την επιστροφή τα οποία υπολογίζονται βάσει τις ισχύοντες εμπορικές τιμές της UPS OF GREECE, INC.

Η UPS OF GREECE, INC δεν θα καλύπτει οποιαδήποτε ζημία την οποία ο αποστολέας δύναται να υποστεί λόγω της μεταφοράς από την UPS OF GREECE, INC δεμάτων τα οποία δεν πληρούν τους περιορισμούς ή τις προϋποθέσεις που τίθενται στην πρώτη παράγραφο ανωτέρω και εάν η UPS OF GREECE, INC αναστείλει τη μεταφορά για λόγο που επιτρέπεται από τους παρόντες Όρους και Προϋποθέσεις ο αποστολέας δεν θα δικαιούται οποιαδήποτε αποζημίωση για τα μεταφορικά τέλη που έχει πληρώσει.

Εάν έχοντας αναστείλει τη μεταφορά ενός δέματος ή μιας αποστολής, η UPS OF GREECE, INC δεν είναι σε θέση εντός εύλογου χρόνου να λάβει τις οδηγίες του αποστολέα για τη διάθεση του δέματος ή της αποστολής, ή να προσδιορίσει την ταυτότητα του αποστολέα ή οποιοδήποτε άλλου προσώπου που δικαιούται τα αγαθά (έχοντας στην ανάγκη ανοίξει το δέμα) η UPS OF GREECE, INC θα δικαιούται να καταστρέψει ή να πωλήσει το δέμα ή την αποστολή, κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια. Τα έσοδα από οποιαδήποτε τέτοια πώληση θα διατίθενται για την κάλυψη οποιωνδήποτε δαπανών ή εξόδων (περιλαμβανομένων των τόκων) που δεν είναι ανεξόφλητα σε σχέση με το δέμα ή την αποστολή ή άλλως από τον εν λόγω αποστολέα. Κάθε υπόλοιπο θα κρατείται σε διαταγή του αποστολέα.

Ειδικότερα, παρακαλούμε σημειώστε τα ακόλουθα:

| Τύπος εξαιρέσεως   | Εσωτερικό   | Διασυνοριακή  | Παγκόσμια   |
|--|---|---|---|
| Κακός τύπος διεύθυνσης, Πρόσωπο ανύπαρκτο, Αριθμός Ανύπαρκτος, Μετακίνηση, Δεν ήταν εκεί.                      | Στείλει Κάρτα/ Επιστολή στη διεύθυνση του παραλήπτη και αποθηκεύστε στον κλωβό φύλαξης. Εάν δεν απαντηθεί μετά από 5 εργάσιμες ημέρες επιστρέφει την αποστολή στον αποστολέα. | Στείλει Κάρτα/ Επιστολή στη διεύθυνση του παραλήπτη και αποθηκεύστε στον κλωβό φύλαξης. Εάν δεν απαντηθεί μετά από 5 εργάσιμες ημέρες επιστρέφει την αποστολή στον αποστολέα. | Ανοίγει Γνωστοποίηση Επίλυσης Εξαιρέσεως (ERN) και στείλει Κάρτα/ Επιστολή στη διεύθυνση του παραλήπτη και αποθηκεύστε στον κλωβό φύλαξης. Εάν δεν απαντηθεί μετά από 10 εργάσιμες ημέρες προωθείται την αποστολή στο Τμήμα Overnight.              |
| Όχι χρήματα, Όχι σε COD, Αρνήθηκε COD, Δεν παράγγειλε, Δασμός / φόρος, Ζημία απλή, Δέκοιμη εργασίες ή απειρώσε | Επιστρέφει την αποστολή στον αποστολέα απευθείας.   | Επιστρέφει την αποστολή στον αποστολέα απευθείας.   | Ανοίγει ERN και αποθηκεύστε στον κλωβό φύλαξης. Εάν δεν απαντηθεί μετά από 10 εργάσιμες ημέρες, προωθείται την αποστολή στο τμήμα Overnight.  |
| Αρνήθηκε ζημία παλαιή  | Προτείνεται εξορισμομένη παράδοση. Εάν δεν γίνει δεκτή επιστρέφει στον αποστολέα απευθείας.   | Προτείνεται εξορισμομένη παράδοση. Εάν δεν γίνει δεκτή επιστρέφει στον αποστολέα απευθείας.   | Προτείνεται εξορισμομένη παράδοση. Εάν δεν γίνει δεκτή ανοίγει ERN και αποθηκεύστε στον κλωβό φύλαξης. Εάν δεν απαντηθεί μετά από 10 εργάσιμες ημέρες, προωθείται την αποστολή στο τμήμα Overnight.   |
| Αρνήθηκε εισπράξη Ναύλου.  | Επιστρέφει την αποστολή στον αποστολέα απευθείας.   | Ανοίγει ERN και αποθηκεύστε στον κλωβό φύλαξης. Εάν δεν απαντηθεί μετά από 10 εργάσιμες ημέρες προωθείται την αποστολή στο τμήμα Overnight.                                   | Ανοίγει ERN και αποθηκεύστε στον κλωβό φύλαξης. Εάν δεν απαντηθεί μετά από 10 εργάσιμες ημέρες προωθείται την αποστολή στο τμήμα Overnight.   |
| Μελλοντική παράδοση  | Αποθηκεύστε στον κλωβό φύλαξης το πολύ για 10 ημέρες, μετά από το χρονικό αυτό διάστημα επιστρέφει την αποστολή στον αποστολέα.   | Αποθηκεύστε στον κλωβό φύλαξης το πολύ για 10 ημέρες, μετά από το χρονικό αυτό διάστημα επιστρέφει την αποστολή στον αποστολέα.   | Εάν η προγραμματισμένη ημερομηνία παράδοσης δεν ανταποκρίνεται στον περιορισμό των 10 εργάσιμων ημερών, ανοίγει ERN και αποθηκεύστε στον κλωβό φύλαξης. Εάν δεν απαντηθεί μετά από 10 εργάσιμες ημέρες προωθείται την αποστολή στο τμήμα Overnight. |

Σημειώνεται ότι όταν ένα δέμα μεταφερθεί στο Overnight (με άλλα λόγια εγκαταλειφθεί), κρατείται εκεί για οκτώ (8) ημέρες και εάν δεν έχει βρεθεί λύση καταστρέφεται. Σε σχέση με δέματα τα οποία κρατάνε πίσω οι τελωνειακές αρχές, ο αποστολέας ενημερώνεται για τις πρόσθετες χρεώσεις (τελωνιακά έξοδα, αποθήκευση, κτλ) και σύμφωνα με τις οδηγίες τους η UPS OF GREECE, INC δύναται να επιστρέψει το δέμα στον τόπο προέλευσης, χρεώνοντας τον αποστολέα το σχετικό κόστος μεταφοράς.

#### 7. Ευθύνη της UPS OF GREECE, INC – Αποζημίωση

Όπου οι Συμβάσεις της Βαρσοβίας ή CMR ή οποιοδήποτε εθνικοί νόμοι, που εφαρμόζουν ή κάνουν δεκτές αυτές τις συμβάσεις, εφαρμόζονται (χάρη ευκολίας αναφερόμενος ως «Συμβατικοί Κανόνες») ή όπου (και στο βαθμό που) άλλοι αναγκαστικοί δικαίωμα εθνικοί νόμοι εφαρμόζονται, η ευθύνη της UPS OF GREECE, INC θα διέπεται από και θα περιορίζεται σύμφωνα με τους εφαρμοστέους κανόνες.

Όπου δεν εφαρμόζονται Συμβατικοί Κανόνες ή άλλοι αναγκαστικοί δικαίωμα εθνικοί νόμοι, η UPS OF GREECE, INC θα ευθύνεται μόνο για απουσία της να ενεργήσει με εύλογη προσοχή και επιμέλεια και η ευθύνη της θα διέπεται αποκλειστικά από τους παρόντες (εκτός από την περίπτωση προσωπικού ατυχήματος ή θανάτου) θα περιορίζεται σε αποδεδειγμένες ζημιές που δεν υπερβαίνουν το μεγαλύτερο από:

- (α) 85 Ευρώ ανά αποστολή σε περίπτωση αγαθών που εμφανιστούν στην Ελλάδα για μεταφορά, ή
- (β) 8,33 Ειδικά Τραβηχτικά Δικαιώματα («ΕΤΔ») ανά χιλιόγραμμο των αγαθών που επηρεάστηκαν.

εκτός εάν έχει δηλωθεί μεγαλύτερη αξία από τον αποστολέα. Ένα ΕΤΔ είναι μια λογιστική μονάδα που υιοθετήθηκε από το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο και της οποίας η ισχύουσα αξία δημοσιεύεται τακτικά σε μεγάλες οικονομικές εφημερίδες. Κατά την ημερομηνία δημοσίευσης του παρόντος Χάρτη, τα 8,33 ΕΤΔ αντιστοιχούσαν σε περίπου 10 Ευρώ.

Εάν ο έχων την αξίωση (ή κάθε πρόσωπο από το οποίο αυτός αντλεί το δικαίωμα να εγείρει αξίωση) έχει προκαλέσει ή συνεισφέρει σε οποιοδήποτε απώλεια, βλάβη ή καθυστέρηση σε μία αποστολή ή σε δέμα, οποιαδήποτε ευθύνη που η UPS OF GREECE, INC δύναται να υπέχει σχετικά (και η οποία περιορίζεται κατά τα ανωτέρω) δύναται να μειωθεί ή να εξοφληθεί σύμφωνα με τον νόμο που εφαρμόζεται σε σχέση με αυτό το συντρέχον πταίσμα.

Εκτός εάν προβλέπεται κάτι άλλο στο Τμήμα 8 κατωτέρω, ο αποστολέας δύναται να αποκτήσει το ευγενέστερο όριο ευθύνης από αυτό που η UPS OF GREECE, INC παρέχει παραπάνω ή από το όριο που παρέχεται από τους Συμβατικούς Κανόνες ή από άλλων αναγκαστικών δικαίωμα εθνικού νόμου. Ο αποστολέας δύναται να το πράξει αυτό δηλώνοντας μία ανώτερη αξία στη φορτωτική και πληρώνοντας ένα επιπρόσθετο τέλος. Εάν ο αποστολέας δηλώσει μία μεγαλύτερη αξία για τη μεταφορά και πληρώσει το προβλεπόμενο τέλος, τότε η ευθύνη της UPS OF GREECE, INC θα περιοριστεί στις αποδεδειγμένες βλάβες που δεν υπερβαίνουν το ποσό το οποίο έχει δηλωθεί κατ' αυτό τον τρόπο. Η αξία των σχετικών αγαθών σε καμία περίπτωση δεν θα υπερβαίνει τα όρια που προβλέπονται στο Τμήμα 5(ii).

Οι αποδεδειγμένες ζημιές θα καταβάλλονται στον αποστολέα εντός τριάντα (30) ημερών μετά την οριστική εκτίμηση ενός αξιωματικού και η πληρωμή θα γίνεται με τραπεζική μεταφορά.

#### 8. Περισταθείσα για τις οποίες δεν ευθύνεται η UPS OF GREECE, INC

Εάν η UPS OF GREECE, INC δεν είναι σε θέση να αρχίσει ή να συνεχίσει τη μεταφορά ενός δέματος του αποστολέα λόγω ανωτέρας βίας, η UPS OF GREECE, INC δεν θα παραβιάζει τη συμφωνία της με τον αποστολέα αλλά θα λάβει όλα τα μέτρα που είναι δυνατά υπό αυτές τις συνθήκες, ούτως ώστε να αρχίσει ή να συνεχίσει τη μεταφορά. Παραδείγματα των γεγονότων πέραν του ελέγχου της εταιρείας είναι η διατάραξη εναέριας ή επίγειας μεταφοράς λόγω κακοκαιρίας, φωτιάς, πλημμύρας, πολέμου, εχθροπραξιών, πολιτικών διαταραχών, πράξεων κυβερνήσεων ή άλλων αρχών (συμπεριλαμβανομένων, χωρίς περιορισμό, τελωνείων) και εργατικών διαφορών ή υποχρεώσεων που επηρεάζουν την UPS OF GREECE, INC ή κάποιο άλλο πρόσωπο.

Όσον αφορά τα δέματα των οποίων η μεταφορά απαγορεύεται όπως περιγράφεται στο Τμήμα 5 παραπάνω, ο αποστολέας θα είναι υπεύθυνος για την ακρίβεια και πληρότητα των στοιχείων που εισάγονται στη φορτωτική, καθώς και για τη μέριμνα ότι όλα τα δέματα έχουν επαρκή στοιχεία επικοινωνίας με τον αποστολέα και τον παραλήπτη του δέματος και ότι είναι με τέτοιο τρόπο συσκευασμένα και φέρουν ενδείξεις και ετικέτες, τα δε περιεχόμενά τους περιγράφονται, κατατάσσονται και συνοδεύονται από εκείνα τα έγγραφα τα οποία (σε κάθε περίπτωση) είναι απαραίτητα ούτως ώστε να καθιστούν τα αγαθά αυτά κατάλληλα για ασφαλή μεταφορά και για τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Οδηγού Υπηρεσιών και Τιμών και με το εφαρμοστέο δίκαιο. Ο αποστολέας δηλώνει ότι όλα τα δέματα που εμφανίζονται για μεταφορά υπό αυτούς τους όρους έχουν προετοιμαστεί σε ασφαλή χώρα, από αυτόν (στην περίπτωση ενός μεμονωμένου αποστολέα) ή από αξιόπιστο προσωπικό που απασχολείται από αυτόν, και έχουν προστατευτεί από μη εξουσιοδοτημένη παρέμβαση κατά την προετοιμασία, αποθήκευση και μεταφορά τους στην UPS OF GREECE, INC. Φθαρτά και ευαπθή στη θερμοκρασία αγαθά θα μεταφέρονται υπό τον όρο ότι ο αποστολέας αποδέχεται ότι αυτό γίνεται με δική του ευθύνη. Η UPS OF GREECE, INC δεν παρέχει ειδική μεταχείριση για αυτά τα δέματα.

Σχετικά με την υπηρεσία COD που περιγράφεται στην παράγραφο 8 των Όρων και Προϋποθέσεων που επισυνάπτονται ως **Παράρτημα Α**, η ευθύνη της UPS OF GREECE, INC σε σχέση με το ποσό το οποίο θα εισπραχθεί για λογαριασμό του αποστολέα δεν θα υπερβαίνει είτε το προβλεπόμενο ανώτατο ποσό το οποίο μπορεί να χρεωθεί βάσει των Όρων και Προϋποθέσεων είτε το ποσό COD το οποίο αναγράφεται στη φορτωτική, οποιοδήποτε είναι το μικρότερο. Επιπροσθέτως, το ποσό COD σε καμία περίπτωση δεν θα υπερβαίνει την αξία των αγαθών στον προορισμό τους, πλέον των προβλεπόμενων μεταφορικών τελών. Για την αποφυγή αμφιβολίας, το ποσό COD δεν συνιστά δήλωση μίας αξίας για το σκοπό της τελειότητας παραγράφου του Τμήματος 7 ανωτέρω ή άλλως και κατά συνέπεια δεν θα επηρεάζει την ευθύνη της UPS OF GREECE, INC για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη ή καθυστέρηση των ιδίων προϊόντων. Η UPS OF GREECE, INC δεν θα αναλαμβάνει καμία υποχρέωση για οποιοδήποτε ανήθικες ή δόλικες πράξεις εκ μέρους του παραλήπτη περιλαμβανομένης, αλλά όχι μόνο, της παράδοσης μίας πλαστής ή ακατάλλητης επιταγής ή για επιταγές που δεν έχουν συμπληρωθεί λανθασμένα από τον παραλήπτη.

Εκτός από την περίπτωση που οι Συμβατικοί Κανόνες ή άλλοι αναγκαστικοί δικαίωμα εθνικοί νόμοι, η UPS OF GREECE, INC δεν αναλαμβάνει ευθύνη για οικονομικές ζημιές όπως έξοδα για τυχόν εναλλακτικό μεταφορικό μέσο, διαφυγόντα κέρδη, απώλεια επιχειρησιακών ευκαιριών ή απώλεια εισοδήματος που απορρέει από απώλεια χρήσης, συνέπεια οποιασδήποτε απώλειας ή βλάβης ή καθυστέρησης σε μία αποστολή ή δέμα, ανεξαρτήτως του εάν μία αξία έχει δηλωθεί ή όχι σε σχέση με τη σχετική αποστολή. Η UPS OF GREECE, INC δεν θα ευθύνεται για οποιαδήποτε βλάβη ή απώλεια κάποιου συσκευασίας.

#### 9. Εξυπηρέτηση πελατών και άτομα με ειδικές ανάγκες

Οι ώρες εργασίας και εξυπηρέτησης εκτός των συνήθων ωρών εργασίας της UPS OF GREECE, INC είναι Δευτέρα έως Παρασκευή 08:00-18:30 (Εξυπηρέτηση πελατών και front desk) και Σάββατο 10:00-14:00 (μόνο Εξυπηρέτηση πελατών).

Όσον αφορά τη διαδικασία παραπόνων της εταιρείας, παραπάνω μπορούν να υποβάλλονται με τις ακόλουθες μεθόδους:

- (α) Γραπτό παράπονο που ταχυδρομείται προς οποιοδήποτε γραφείο της UPS OF GREECE, INC στην Ελλάδα. Η προθεσμία έκδοσης απάντησης είναι πέντε (5) εργάσιμες ημέρες.
- (β) Γραπτό παράπονο υποβαλλόμενο με e-mail μέσω [www.ups.com](http://www.ups.com), [www.ups.greece.com](http://www.ups.greece.com) ή απευθείας στο [custsvcsgrn@europe.ups.com](mailto:custsvcsgrn@europe.ups.com). Η προθεσμία έκδοσης απάντησης είναι πέντε (5) εργάσιμες ημέρες.
- (γ) Προφορικό παράπονο από τηλέφωνο μέσω προσωπικής επικοινωνίας. Η προθεσμία έκδοσης απάντησης είναι πέντε (5) εργάσιμες ημέρες.
- (δ) Εταιρικό παράπονο. Η προθεσμία έκδοσης απάντησης είναι σαράντα οκτώ (48) ώρες.

#### 10. Εξαιρέσεις

Εάν η UPS OF GREECE, INC δεν είναι σε θέση να αρχίσει ή να συνεχίσει τη μεταφορά ενός δέματος του αποστολέα λόγω ανωτέρας βίας, η UPS OF GREECE, INC δεν θα παραβιάζει τη συμφωνία της με τον αποστολέα αλλά θα λάβει όλα τα μέτρα που είναι δυνατά υπό αυτές τις συνθήκες, ούτως ώστε να αρχίσει ή να συνεχίσει τη μεταφορά.

Παραδείγματα των γεγονότων πέραν του ελέγχου της εταιρείας είναι η διατάραξη εναέριας ή επίγειας μεταφοράς λόγω κακοκαιρίας, φωτιάς, πλημμύρας, πολέμου, εχθροπραξιών, πολιτικών διαταραχών, πράξεων κυβερνήσεων ή άλλων αρχών (συμπεριλαμβανομένων, χωρίς περιορισμό, τελωνείων) και εργατικών διαφορών ή υποχρεώσεων που επηρεάζουν την UPS OF GREECE, INC ή κάποιο άλλο πρόσωπο.